



08 февраля 2021 г.

В диссертационный совет  
Д 212.287.04 при ФГБОУ ВО  
«Уральский государственный  
экономический университет»

### **ОТЗЫВ**

**на автореферат диссертации Даниловой Ксении Александровны на тему  
«Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения  
степени оппортунизма розничного потребителя», представленной на соискание ученой  
степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и  
управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями,  
отраслями, комплексами: сфера услуг)**

В современных условиях усиления конкуренции в сфере экономических отношений, внедрения в практику манипуляционных инструментов, важным фактором развития национальной экономики России становится обоснование принципов повышения эффективности хозяйственных процессов с учетом соблюдения и адекватного реформирования норм управления рыночными отношениями. Одним из таких первоочередных направлений является разработка методологической основы трансформации подходов к управлению финансовыми услугами в контексте увеличения удовлетворенности потребителя таких услуг, что позволяет определить исследования поведенческих и организационных контекстов осуществления финансовых трансакций в качестве приоритетных ориентиров научной деятельности. Это обуславливает несомненную актуальность темы диссертации Даниловой К.А., а также определяет высокую значимость ее результатов для теории и практики.

В автореферате диссертации представлены основные результаты работы, в частности: расширена теоретико-методологическая база исследований взаимодействия в сфере финансовых услуг (стр. 11-14 автореф.); разработана авторская схема классификации видов оппортунизма розничного потребителя (стр. 15 автореф.); разработан методический инструментарий оценки качества финансовых услуг на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя (стр. 16-23 автореф.); представлена авторская эвристическая модель согласования интересов групп акторов исследуемой сферы на основе алгоритма оказания финансовой услуги в контексте снижения оппортунизма розничного потребителя (стр. 24-26 автореф.). Отдельно хотелось бы отметить высокую практическую значимость разработанной автором формализованной системы показателей в рамках методики оценки уровня приверженности клиентов на основе параметральных показателей (стр. 21 автореф.). Большое

прикладное значение имеют и результаты обследования качества финансовых услуг по авторской методике (стр. 23 автореф.).

Таким образом, можно сказать, что представленная в автореферате диссертационная работа способствует научному пониманию важных теоретических и практических проблем национальной экономики России, обладает элементами научной новизны, содержит научно обоснованные решения и разработки, имеющие существенное значение для развития страны.

Вместе с тем, в целом оценивая диссертационную работу положительно, следует отметить, что в автореферате, на наш взгляд, стоило бы более последовательно раскрыть смысл специфических терминов, связанных с частью исследования, касающейся концепции экономического оппортунизма. Это относится, например, к терминам «пассивный оппортунизм», «степень проявленности оппортунизма». Их интерпретация и научное обоснование являются не столь уж очевидными в рамках реконфигурации управления финансовыми услугами, и требуют дополнительного пояснения. Кроме того, тезис диссертанта о том, что «неудовлетворенность запросов клиентов подталкивает их к проявлению оппортунистических потребительских реакций» (стр. 15 автореф.), по нашему мнению, нуждается в дополнительном обосновании и раскрытии: всегда ли неудовлетворенность подталкивает к оппортунизму, какие поведенческие контексты или фреймы могут способствовать такому развитию событий, для каких групп финансовых услуг более характерно описываемое явление, как на указанные процессы влияют поведение и практики актора, оказывающего финансовые услуги? Без ответа на эти и другие вопросы приведенный выше тезис остается во многом абстрактным и несколько декларативным.

Указанное, однако, не снижает общего положительного мнения о диссертации, которая, судя по автореферату, представляет собой законченную научно-квалификационную работу, соответствующую требованиям п. 9 «Положения о присуждении учёных степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 № 842, предъявляемым к кандидатским диссертациям. Соискатель Данилова Ксения Александровна достойна присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

Доктор экономических наук,  
доцент, ректор АНО ВО «Уральский  
институт фондового рынка»



Чашин Владимир Владимирович

Сведения о лице, предоставившем отзыв:

Чашин Владимир Владимирович

Доктор экономических наук (специальность:

08.00.05 – Экономика и управление

народным хозяйством: маркетинг),

доцент, ректор АНО ВО «Уральский

институт фондового рынка»

адрес: 620100 г. Екатеринбург, ул. Сибирский тракт, 35

телефон: (343) 261-60-98, e-mail: info@uifr.ru

*Согласен* Чашин В.В. *заведующий*

*Миснерова* ОК *Татьяна Т.В.*  
08.07.2024

